新政文〔2024〕62号

新乡县人民政府关于

印发新乡县关于进一步优化政务服务

提升行政效能推动“高效办成一件事”的

实施方案的通知

各乡（镇）人民政府，县人民政府有关部门：

《新乡县关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施方案》已经2024年12月2日县政府第50次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

新乡县人民政府

2024年12月2日

新乡县进一步优化政务服务提升行政效能

推动“高效办成一件事”的实施方案

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《国务院办公厅关于印发<“高效办成一件事”2024年度新一批重点事项清单>的通知》（国办函〔2024〕53号）、《河南省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（豫政〔2024〕18号）和《新乡市关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施方案》（新政〔2024〕86号）等文件精神，推动政务服务提质增效，带动形成一流营商环境，结合我县实际，制定以下实施方案，请认真贯彻落实。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、党的二十届三中全会精神和习近平总书记视察河南重要讲话重要指示，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众办事更加方便、政府效能更加高效出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，深层次推动跨区域、跨部门、跨层级的政务信息系统互通、数据信息有序共享和业务办理高效协同，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，为高质量发展提供有力支撑。

2024年，推动线上线下政务服务能力整体提升，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，依托一体化政务服务平台，统一申报入口，推行一次告知、一表申请、一套材料、一本指南、一窗（端）受理、一网办理、限时办结、统一出件，通过数据共享力争做到办理“一件事”50%以上的表单信息自动生成、申请材料压减60%以上、办理时限压缩70%以上、办理环节压缩80%以上，实现国务院部署的13个“一件事”于2024年12月底前全面落地见效，并统筹推进2024年度新一批重点事项清单实施。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人全生命周期重要阶段“一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

二、重点任务

**（一）全面畅通政务服务渠道**

**1. 推进线下办事“只进一门”。**严格落实政务服务中心进驻事项负面清单管理制度，负面清单之外的政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现审批服务窗口、事项、人员、环节、系统“应进必进”，“一件事”综合受理窗口“应设必设”，严禁政务服务事项“明进暗不进”“体外循环”。持续强化县、乡、村政务服务（便民服务）场所功能，在县政务服务中心全面推行综合受理服务，确需专业受理服务的，专业受理服务区不超过6个。推动一体化集成式自助终端向政务服务中心、便民服务中心（站）以及有条件、有需求的银行、邮政、电信网点和园区、商场、楼宇等场所延伸，探索推行24小时服务。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责，各乡（镇）政府负责落实。以下任务均需各乡（镇）政府落实，不再列出）

**2. 推进线上办事“一网通办”。**推进电脑端、移动端、大厅端、自助端、热线端“五端一体”深度融合，实现事项同源、服务同质、业务协同。全面提升一体化政务服务平台政务服务线上线下总枢纽、总入口支撑能力，加强一体化政务服务平台统一受理系统（以下简称统一受理系统）建设，以统一受理系统为全县网上办理的统一入口，推动办件信息实时共享，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。各部门存量审批业务系统要与一体化政务服务平台以接口方式进行实质性联通，推动各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，实现“一个平台管审批”。依托统一受理系统，推进政务服务移动端整合融通，原则上保留一个政务服务移动端，部门现有政务服务移动端承载的政务服务、便民应用等业务事项要对接至“豫事办”和“放新办”。每年选取一批高频事项在一体化政务服务平台实行高标准“全程网办”。（县行政审批政务和信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**3. 推进企业和群众诉求“一线应答”。**制定12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）运行管理细则，完善闭环办理工作流程，进一步规范运行、数据分析和服务绩效考核，推动企业和群众诉求从“有诉即办”向“未诉先办”转变。强化12345热线与110、119、120、122等紧急类热线和水电气暖等公共服务类热线联动，切实提升服务质效。进一步推进12345热线与政务服务平台“好差评”评价体系、政务服务中心“有诉即办”窗口协同联动，不断探索新理念、新技术在12345热线工作中的应用，持续提升服务效能，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。（县政府办公室、县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**4. 推进“进门一件事”。**推进“一企一档、一人一档”建设，企业和群众在全县任何一个线下服务场所或者一体化政务服务平台办理业务后，其申请时提供的基本信息经申请人同意可以在以后办理业务时复用，实现信息“一次申报、多次复用”。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**（二）全面创新政务服务模式**

**5. 推进关联事项集成办。**依托一体化政务服务平台，对需要跨部门或者跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，实行“一件事一次办”“一类事一站办”。《“高效办成一件事”2024年度重点事项清单》确定的县级牵头部门、联办部门要明确各自职责，强化部门政策、业务、系统协同和数据共享。要规范审批行为，没有法律、法规或者国务院决定依据，不得增加申请材料，不得将中介服务事项作为办理行政审批的条件；没有法律、法规、规章依据，不得增设政务服务事项的办理条件和环节。要以并联审批为基础，重构跨部门办理业务流程，优化前后置环节，推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交、线上线下联动。（县发改委、教体局、人社局、自然资源局、住房建设和城市管理局、交通运输局、卫健委、市场监管局、行政审批和政务信息管理局、残联等牵头部门及县直各有关部门按职责分工负责）

**6. 推进容缺事项承诺办。**以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效纠错、防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。推动“信用+”审批服务创新，利用系统智能比对申请人信用信息，重塑申请、受理、审核、批准等流程，打造一批“信用+秒批”应用场景。建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制，加强审批、监管、执法等部门协同。（县市场监管局、人社局、司法局、发改委、行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**7. 推进异地事项跨域办。**完善“跨域通办”服务模式和工作机制，推动政务服务场所按需开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务。通过“异地收件、属地受理”“辅助申报”“快递申报”等多种方式，实现政务服务事项跨区、跨层级收件。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**8. 推进政策服务免申办。**持续优化惠企政策免申即享平台功能，建立政策资金联动和多部门政策联审机制。全面梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，及时动态调整政策清单，梳理数据共享需求清单，通过数据共享、自动比对、智能审批等，实现基于政策条件颗粒化、市场主体数据结构化、审批流程标准化的惠企政策“免申即享”。分级梳理惠农、助学、助医、养老、育幼、扶弱、助残等惠民政策，编制惠民政策清单和政策指南，依托省一体化政务服务平台，运用大数据分析比对，精准识别符合条件的用户身份，实现相关群体优待政策“免申即享”，通过惠民惠农财政补贴资金“一卡通”等实现补贴资金直接拨付。（县发改委、财政局、行政审批和政务信息管理局牵头，县教体局、科技局、工信局、民政局、住房建设和城市管理局、农业农村局、卫健委、医保局、税务局、残联等部门按职责分工负责）

**（三）全面强化政务服务数字赋能**

**9. 着力提升政务数据共享质效。**发挥政务数据共享协调机制作用，深入开展政务数据直达基层工作，依托国家和省、市政务数据共享交换平台，加快推进数据目录注册、数据资源管理、数据供需对接、数据资源申请、数据异议处理、数据创新应用等工作，提高数据供需对接、共享效率，推动政务数据资源按需归集、及时发布，共享应用，逐步实现政府部门核发的材料免提交、有电子证照的实体证照免提交、能通过数据共享核验的证明材料免提交。强化数据安全，依法依规共享使用政务数据，切实保护政务数据管理活动中涉及的国家秘密、商业秘密、个人信息等内容。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**（四）全面推动政务服务扩面增效**

**10. 增强帮办代办能力。**健全线上线下一体、县乡联动的帮办代办体系，全面推行“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、进度随时查、服务可评价、结果免费寄”等服务规范。明确帮办代办人员配置、工作职责、责任边界、服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。依托一体化政务服务平台完善在线咨询辅导系统，提供线上高频服务事项专业人工帮办代办，推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务，解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。做优做细线下帮办代办工作，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**11. 丰富公共服务供给。**在优化公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等领域公共服务的基础上，推动与企业和群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台。推进水电气热过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等关联事项跨领域、跨层级集成办理。（县发改委、教体局、卫健委、人社局、民政局、住房建设和城市管理局、供电公司、行政审批和政务信息管理局等部门牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**12. 拓展增值服务内容。**依托线上线下政务服务渠道，打造一批定制化、套餐式、模块化的涉企服务和精准化、个性化的“一类事”场景。逐步推行证照到期、延续和市场主体年度报告等提示服务。探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策推荐、咨询、解读、申报等政策服务，公证、合规指导、纠纷调解等法律服务，融资担保、银企对接、上市培育等金融服务，人才认定、住房安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、产学研对接等科创服务，外贸资源对接、报关退税咨询、汇率避险指导等国际贸易服务。（金融服务中心、发改委、司法局、人社局、市场监管局、住房建设和城市管理局、工信局、科技局、商务局、行政审批和政务信息管理局等部门牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**（五）全面夯实政务服务工作基础**

**13. 健全政务服务标准体系。**进一步加强政务服务标准制定与推广工作，推进12345热线诉求分类标准、12345热线工单处理规范、政务服务事项管理办法、政务服务中心建设规范、政务服务中心窗口管理规范等标准制定、修订工作。（县政府办公室、行政审批和政务信息管理局、市场监管局牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

**14. 强化政务服务制度供给。**发挥法治引领和保障作用，贯彻落实《新乡市政务服务条例》，及时组织修订和清理行政规范性文件中与政务服务改革不相适应的规定，为“高效办成一件事”提供法治支撑。（县行政审批和政务信息管理局、司法局和县直各有关部门按职责分工牵头负责）

**15. 健全政务服务工作体系。**推进县、乡、村三级政务服务（便民服务）体系建设，完善一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。加强窗口从业人员配备、管理、培训和考核，出台激励奖励措施，实行政务服务窗口人员由政府统一配备或者统一划转，由县政务服务中心、便民服务中心管理，推进职业化发展。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍法治思维、服务意识和数字素养，强化政务服务专业化队伍建设。建立行政机关新录用公务员到政务服务中心、便民服务中心（站）见学机制。（县行政审批和政务信息管理局、人社局、县委组织部牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

三、保障措施

**（一）加强组织实施。**县政府办公室要加强统筹协调，推动“高效办成一件事”工作不断深化，保障重点事项落地见效。县行政审批和政务信息管理局要强化工作统筹、交流学习和技术保障，定期召开会议，跟踪工作进展、收集反映问题、通报交流情况、总结经验做法，重大问题及时报告县政府。重点事项的县级牵头部门要强化主体责任，主要负责人为“一件事”事项落地见效的第一责任人，分管负责人为直接责任人。组建由牵头单位分管副县长任组长，牵头部门、联办部门主要领导、分管领导参加的工作专班负责工作推进。

**（二）强化协同配合。**重点事项的牵头部门要主动会同联办部门强化条块联动，编制实施方案，明确目标任务、工作措施和职责分工，有序做好流程优化、工作规程和办事指南编制、系统对接、信息共享、联动审批、业务培训等工作，高效协调解决工作推进中的难题，确保“高效办成一件事”工作有序推进、取得实效。工作推进中要重视上下联动，建立跨部门跨层级协同配合机制，确保“高效办成一件事”工作有效推进、就近可办。

**（三）建立长效机制。**建立“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，鼓励从我县实际出发改革创新、大胆探索，力争重点领域、重点事项取得更大突破。建立“高效办成一件事”效果评价办法和定期通报制度，对应用成效开展评估评价和整改提升。优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”各项任务涉及的事项办理系统建设、业务梳理、培训推广等费用，由县财政安排经费予以保障。

**（四）加强宣传推广。**采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导，充分调动各级、各部门和有关方面的积极性、主动性、创造性，积极引导企业和群众使用“一件事”模式办理业务，不断提升企业和群众获得感、满意度。

附件：1. “高效办成一件事”2024年度重点事项清单

2. “高效办成一件事”工作专班组成

3. “高效办成一件事”运行管理办法

附件1

“高效办成一件事”2024年度重点事项清单

| 序号 | “一件事”名称 | 具体事项 | 牵头部门 | 联办部门 | 完成时限 | 牵头县领导 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 企业信息变更“一件事” | 企业变更登记 | 县市场监管局 | 县市场监管局 | 12月底以前 | 宋云天 |
| 企业印章刻制 | 县公安局 |
| 基本账户变更 | 新乡金融监管支局 |
| 税控设备变更发行 | 县税务局 |
| 社会保险登记变更 | 县人社局 |
| 住房公积金企业缴存登记变更 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 2 | 开办运输企业“一件事” | 企业营业执照信息核验 | 县交通运输局 | 县市场监管局 | 12月底以前 | 宋云天 |
| 道路货物运输经营许可（危险货物道路运输经营、使用总质量4500千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的除外） | 县交通运输局 |
| 普通道路货物运输车辆《道路运输证》办理 |
| 3 | 开办餐饮店“一件事” | 企业营业执照信息核验 | 县市场监管局 | 县市场监管局 | 12月底以前 | 宋云天 |
| 食品经营许可 |
| 户外招牌设施设置规范管理 | 县住房建设和城市管理局 |
| 公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查 | 县消防救援大队 |
| 4 | 水电气网联合报装“一件事” | 水电气网接入外线工程联合审批 | 县住房建设和城市管理局 | 县住房建设和城市管理局、自然资源局、交通局、公安局、水利局 | 12月底以前 | 宋云天 |
| 供电报装 | 新乡县供电公司 |
| 燃气报装 | 县住房建设和城市管理局 |
| 供排水报装 | 县住房建设和城市管理局 |
| 通信报装 | 网络运营商 |
| 5 | 信用修复“一件事” | 统筹在“信用中国”网站及地方信用平台网站建立相关失信信息信用修复指引 | 县发改委 | 县发改委 | 12月底以前 | 许万银 |
| 行政处罚信息修复 | 县发改委、市场监管局等 |
| 异常经营名录信息修复 | 县市场监管局 |
| 严重失信主体名单信息修复 | 设列严重失信主体名单的有关部门 |
| 6 | 企业上市合法合规信息核查“一件事” | 统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达 | 县发改委、行政审批和政务信息管理局 | 县发改委、行政审批和政务信息管理局 | 12月底以前 | 许万银 |
| 企业城市管理领域无违法违规信息核查 | 县住房建设和城市管理局 |
| 企业规划自然资源领域无违法违规信息核查 | 县自然资源局 |
| 企业违反劳动保障法律法规信息核查 | 县人社局 |
| 企业生态环境保护领域无违法违规信息核查 | 县生态环境分局 |
| 企业市场监管领域无违法违规信息核查 | 县市场监管局 |
| 企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查 | 县卫健委 |
| 企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查（条件成熟时纳入） | 县文旅局 |
| 企业应急管理领域无违法违规信息核查 | 县应急局 |
| 企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查 | 县住房建设和城市管理局、不动产登记和交易中心 |
| 企业人员住房公积金缴存信息核查 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 企业科技领域无违法违规信息核查 | 县科技局 |
| 企业交通运输领域无违法违规信息核查 | 县交通运输局 |
| 企业合法纳税情况无违法违规信息核查 | 县税务局 |
| 企业知识产权领域无违法违规信息核查 | 县市场监管局 |
| 企业水资源保护领域无违法违规信息核查 | 县水利局 |
| 企业消防安全无违法违规信息核查 | 县消防救援大队 |
| 电信监管领域无行政处罚信息核查 | 县通管办 |
| 7 | 企业破产信息核查“一件事” | 统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达 | 县行政审批和政务信息管理局 | 县行政审批和政务信息管理局 | 12月底以前 | 宋云天 |
| 企业车辆信息核查 | 县公安局 |
| 企业不动产登记信息核查 | 县不动产登记和交易中心 |
| 社会保险参保缴费记录核查 | 县人社局、税务局 |
| 企业注册、登记等基本信息核查 | 县市场监管局 |
| 企业人员医保缴存信息核查 | 县医保局、税务局 |
| 企业房产信息核查 | 县不动产登记和交易中心 |
| 企业人员住房公积金缴存信息核查 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 企业纳税缴税情况信息核查 | 县税务局 |
| 企业海关税款缴纳、货物通关信息核查 | 新乡海关（对接协调） |
| 8 | 企业注销登记“一件事” | 税务注销 | 县市场监管局 | 县税务局 | 12月底以前 | 宋云天 |
| 企业注销登记 | 县市场监管局 |
| 海关报关单位备案注销 | 新乡海关（对接协调） |
| 注销社会保险登记 | 县人社局 |
| 银行账户注销 | 新乡金融监管支局 |
| 企业印章注销 | 县公安局 |
| 9 | 新生儿出生“一件事” | 《出生医学证明》办理（首签） | 县卫健委 | 县卫健委 | 12月底以前 | 郭 峥 |
| 预防接种证办理 | 县卫健委 |
| 户口登记（申报出生登记）1岁以下婚内生育 | 县公安局 |
| 社会保障卡申领 | 县人社局 |
| 生育医疗费用报销 | 县医保局 |
| 办理居民医保登记 |
| 科学育儿指导服务登记 | 县卫健委 |
| 10 | 教育入学“一件事” | 新生入学信息采集 | 县教体局 | 县教体局 | 12月底以前 | 郭 峥 |
| 户籍类证明 | 县公安局 |
| 居住证 |
| 不动产权证书/房产证 | 县不动产登记和交易中心 |
| 社会保险参保缴费记录查询 | 县人社局 |
| 11 | 社会保障卡居民服务“一件事” | 就业和人力资源服务、社保服务 | 县人社局 | 县人社局 | 12月底以前 | 许万银 |
| 就医购药 | 县医保局 |
| 交通出行 | 县交通运输局 |
| 文化体验 | 县文旅局 |
| 12 | 残疾人服务“一件事” | 残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更 | 县残联 | 县残联 | 12月底以前 | 荆树湿 |
| 困难残疾人生活补贴 | 县民政局、残联 |
| 重度残疾人护理补贴 |
| 残疾人就业帮扶 | 县人社局、残联 |
| 城乡居民基本养老保险补助 | 县人社局 |
| 13 | 退休“一件事” | 参保人员达到法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认 | 县人社局 | 县人社局 | 12月底以前 | 许万银 |
| 基本养老保险视同缴费年限认定 |
| 特殊工种提前退休核准 |
| 因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休（退职）核准 |
| 新增退休人员养老保险待遇核定发放 | 县人社局 |
| 基本医疗保险视同缴费年限核定 | 县医保局 |
| 离休、退休提取住房公积金 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 城镇独生子女父母奖励金 | 县卫健委 |
| 户籍信息确认 | 县公安局 |
| 14 | 企业迁移登记 | 企业迁入申请 | 县市场监管局 | 迁入地市场监管局 | 按照省市安排统筹推进 | 宋云天 |
| 企业迁出调档 | 迁出地市场监管局 |
| 企业变更登记 | 迁入地市场监管局 |
| 企业税务迁出申请 | 迁出地税务局 |
| 迁出地住房公积金个人账户封存 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 迁入地住房公积金单位登记开户 |
| 迁出地社会保险单位基本信息变更 | 县人社局 |
| 迁入地企业社会保险登记 |
| 15 | 企业数据填报 | 市场监管年报填报 | 县市场监管局 | 县市场监管局税务局统计局 | 按照省市安排统筹推进 | 宋云天 |
| 工业产品获证企业年报填报 |
| 年度财务报表填报 |
| 统计报表填报 |
| 社保信息填报 | 县人社局 |
| 海关管理企业年报填报 | 新乡海关（对接协调） |
| 外商投资企业（机构）年报填报 | 县商务局 |
| 16 | 大件运输 | 公路超限运输许可 | 县交通运输局 | 县交通运输局 | 按照省市安排统筹推进 | 宋云天 |
| 特型机动车临时行驶车号牌核发 | 县公安局 |
| 特殊车辆在城市道路上行驶（包括经过城市桥梁）审批 | 县住房建设和城市管理局 |
| 17 | 就医费用报销 | 职工医保个人账户家庭共济办理 | 县医保局 | 县医保局 | 按照省市安排统筹推进 | 郭 峥 |
| 基本医疗保险参保人员异地就医备案 |
| 五种门诊慢特病费用跨省直接结算 |
| 医疗费用报销直接结算 |
| 18 | 住房公积金个人住房贷款购房 | 房屋交易合同网签备案 | 县不动产登记和交易中心、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 | 县不动产登记和交易中心 | 按照省市安排统筹推进 | 宋云天 |
| 个人身份信息核验 | 县公安局 |
| 婚姻信息核验 | 县民政局 |
| 征信信息查询 | 新乡金融监管支局 |
| 贷款审批 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 借款合同面签 | 新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 房地产交易税费申报 | 县税务局 |
| 不动产抵押登记 | 县不动产登记和交易中心 |
| 19 | 申请公租房 | 保障性住房信息核查 | 县住房建设和城市管理局 | 县住房建设和城市管理局 | 按照省市安排统筹推进 | 宋云天 |
| 个人身份信息核验（户籍信息、居住证信息） | 县公安局 |
| 车辆信息核验 | 县公安局 |
| 低保、特困、低收入人员信息核验 | 县民政局 |
| 婚姻信息核验 | 县民政局 |
| 新就业无房人员学历信息核验 | 县教体局 |
| 社会保险参保缴费记录查询 | 县人社局 |
| 不动产登记信息核验 | 县不动产登记和交易中心 |
| 20 | 退役军人服务 | 退役报到 | 县退役军人事务局 | 县退役军人事务局 | 按照省级安排统筹推进 | 许万银 |
| 自主就业一次性经济补助金的给付 | 县退役军人事务局 |
| 自主就业职业技能培训和就业创业指导 |
| 户口登记（退役军人恢复户口） | 县公安局 |
| 居民身份证申领 |
| 社会保险登记 | 县人社局 |
| 军地养老保险关系转移接续 |
| 社会保障卡（含电子社保卡）申领 |
| 基本医疗保险参保和变更登记 | 县医保局 |
| 基本医疗保险关系转移接续 |
| 预备役登记 | 县人武部 |
| 21 | 留学服务 | 自费出国留学人员存档服务 | 县教体局 | 县人社局 | 按照省市安排统筹推进 | 郭 峥 |
| 国家公派留学人员派出服务 | 县教体局 |
| 国（境）外学历学位认证 |
| 留学人员就业报到 |
| 个人因私出入境记录查询 | 县公安局 |
| 企业营业执照信息核验 | 县市场监管局 |
| 社会保险参保缴费记录查询 | 县人社局 |
| 个人身份信息核验（户籍信息） | 县公安局 |

附件2

“高效办成一件事”工作专班组成

| 序号 | “一件事”事项名称 | 牵头单位 | 工作专班组 长 | 工作专班副组长 | 成员单位 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 企业信息变更 | 县市场监管局 | 宋云天 | 秦安飞 | 县公安局、新乡金融监管支局、县税务局、县人社局、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 |
| 2 | 开办运输企业 | 县交通运输局 | 宋云天 | 茹祥秋 | 县市场监管局 |
| 3 | 开办餐饮店 | 县市场监管局 | 宋云天 | 秦安飞 | 县住房建设和城市管理局、县消防救援大队 |
| 4 | 水电气网联合报装 | 县住房建设和城市管理局 | 宋云天 | 王学磊 | 县自然资源局、县交通运输局、县公安局、新乡县供电公司、县通管办及网络运营商 |
| 5 | 信用修复 | 县发改委 | 许万银 | 陈 伟 | 县市场监管局、设列严重失信主体名单的有关部门 |
| 6 | 企业上市合法合规信息核查 | 县发改委、行政审批和政务信息管理局 | 许万银 | 陈 伟赵嘉外 | 县住房建设和城市管理局、县自然资源局、县人社局、县生态环境分局、县市场监管局、县卫健委、县文旅局、县应急局、县不动产登记和交易中心、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部、县科技局、县交通运输局、县税务局、县水利局、县消防救援大队、县通管办 |
| 7 | 企业破产信息核查 | 县行政审批和政务信息管理局 | 宋云天 | 赵嘉外 | 县公安局、县不动产登记和交易中心、县人社局、县税务局、县市场监管局、县医保局、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部、县人民法院 |
| 8 | 企业注销登记 | 县市场监管局 | 宋云天 | 秦安飞 | 县税务局、县人社局、新乡金融监管支局、县公安局 |
| 9 | 新生儿出生 | 县卫健委 | 郭 峥 | 贾 宇 | 县公安局、县人社局、县医保局 |
| 10 | 教育入学 | 县教体局 | 郭 峥 | 张 超 | 县公安局、县不动产登记和交易中心、县人社局 |
| 11 | 社会保障卡居民服务 | 县人社局 | 许万银 | 莫谨铭 | 县医保局、县交通运输局、县文旅局 |
| 12 | 残疾人服务 | 县残联 | 荆树湿 | 李晋芳 | 县民政局、县人社局 |
| 13 | 退休 | 县人社局 | 许万银 | 莫谨铭 | 县医保局、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部、县卫健委、县公安局 |
| 14 | 企业迁移登记 | 县市场监管局 | 宋云天 | 秦安飞 | 县税务局、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部、县人社局 |
| 15 | 企业数据填报 | 县市场监管局 | 宋云天 | 秦安飞 | 县税务局、县统计局、县人社局、县商务局 |
| 16 | 大件运输 | 县交通运输局 | 宋云天 | 茹祥秋 | 县公安局、县住房建设和城市管理局 |
| 17 | 就医费用报销 | 县医保局 | 郭 峥 | 孟倩倩 |  |
| 18 | 住房公积金个人住房贷款购房 | 县不动产登记和交易中心、新乡市住房公积金管理中心新乡县管理部 | 宋云天 | 蒋 莉赵 靖 | 县公安局、县民政局、新乡金融监管支局、县税务局 |
| 19 | 申请公租房 | 县住房建设和城市管理局 | 宋云天 | 王学磊 | 县公安局、县民政局、县教体局、县人社局、县不动产登记和交易中心 |
| 20 | 退役军人服务 | 县退役军人事务局 | 许万银 | 张红文 | 县公安局、县人社局、县医保局、县武装部门 |
| 21 | 留学服务 | 县教体局 | 郭 峥 | 张 超 | 县公安局、县市场监管局、县人社局 |

附件3

“高效办成一件事”运行管理办法

为建立健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，提高改革落地实效和政务服务效能，助力打造最优营商环境，根据我县实际，制定本办法。

一、事项管理要求

“高效办成一件事”是指依托一体化政务服务平台、政务服务中心“一件事”窗口等，将需要多个部门办理或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”、“一类事一站办”服务。

（一）“高效办成一件事”事项实行清单化管理，县行政审批和政务信息管理局负责梳理发布全县“高效办成一件事”重点事项清单。鼓励县直各部门从我县实际出发，改革创新、大胆探索，将更多服务纳入“高效办成一件事”体系。

（二）“高效办成一件事”应围绕企业和群众办事遇到的难点痛点堵点，以政务服务事项基本目录为基础，选取涉及自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休、殡葬以及法人和其他组织设立、经营、退出等全生命周期事项进行梳理。纳入清单的事项，既可以是多个部门的多个事项，也可以是同一个部门内部的多个事项、同一行业条线不同层级的多个事项。

（三）“高效办成一件事”事项清单应包含“一件事”名称、具体联办事项名称、牵头部门、责任部门、办理层级等内容。纳入“高效办成一件事”的政务服务事项，应与河南省政务服务事项基本目录保持同源，并按照优化营商环境和政务服务改革要求，以及法律法规和规章制度的“立改废释”情况、机构和职能调整情况等，实行动态调整。

（四）“高效办成一件事”事项清单采取分批发布方式，成熟一批、公布一批、实施一批。建立“高效办成一件事”民意征求机制，多渠道广泛收集社情民意，充分听取意见，对改革呼声较高的高频、热点事项，研究纳入“高效办成一件事”范围。

二、事项梳理流程

加强“高效办成一件事”的组织实施，对列入重点事项清单的“一件事”，相关部门要合力攻坚，逐项制定工作方案，明确目标任务、改革措施和职责分工。

（一）按照“一件事、一专班、一方案、一抓到底”原则，成立由分管县领导、牵头单位、责任单位、行政审批和政务信息管理局共同参与的领导小组，开展调研梳理，形成单事项精细化梳理情况表和系统联通、数据共享需求。

（二）牵头单位在充分征求相关单位意见基础上，结合业务办理实际，比对、丰富、完善单事项精细化梳理内容，形成精细化梳理情况表。县行政审批和政务信息管理局对梳理情况进行审核，审核内容包括：以往审批制度改革要求落实清理；相关法律法规立改废释衔接情况；兜底模糊性条款消除情况；按照“少填少报”和并联审批要求，精简字段、材料和流程再造情况；审查要点的准确行完备性、易懂性和可操作性等。

（三）牵头部门初步融合为“一件事”业务梳理和流程再造相关表单，牵头部门、县行政审批和政务信息管理局组织相关部门召开“一件事”流程再造业务沟通会，讨论确定“一件事”的一张表、一套材料、一个流程、一本指南、一个知识库、一套示范样例等；系统联通、数据共享和平台支撑需求清单、问题清单；改革前后效能比对情况。

（四）牵头部门联合责任部门制定改革实施方案，配套工作规程、编制综合受理人员操作手册，征求相关联办部门意见后按程序印发。各部门按照实施方案有序推进，按时完成目标任务。

（五）县行政审批和政务信息管理局在一体化政务服务平台上进行“一件事”事项配置并进行联调联测，针对测试中发现的问题及时整改，经各方确认无误后上线试运行。

（六）牵头部门、县行政审批和政务信息管理局组织事项进驻“一件事”窗口并开展业务培训。县直各部门加强宣传推广，积极引导企业和群众办理。

（七）通过12345热线和“一件事”办件数据分析查看企业和群众在办理“一件事”过程中遇到的问题，及时解决，跟踪问效，持续优化。

三、申办渠道

根据企业和群众办事实际场景需求，科学合理设立线下“一件事”综合受理窗口和一体化政务服务平台线上专栏，实现“一窗（端）受理、一网办理”。

（一）在县政务服务中心、各乡镇便民服务中心统一设置“一件事”综合受理窗口，负责“一件事”的统一收件、信息录入、资料上传、要件分发、结果汇总、统一反馈等工作。根据办件频次确定“高效办成一件事”窗口数量，并配备窗口专职人员及相关设备。

（二）依托一体化政务服务平台，建立“一件事”审批管理系统，负责政务服务部门相关事项的要件分发、数据归集共享，并与省、市级“一件事”平台互联互通，通过统一入口实现“一端受理”，线上线下同标准办理。

（三）“一件事”业务“统一收件、自动分发”，业务审批系统“分类审批、实时流转”，全流程“跟踪督办、信息共享”。尚未完成系统对接的政务服务事项，业务审批人员应通过“一件事”平台获取办事要件，在业务审批系统中进行办理，办理完毕后及时在“一件事”平台中更新办理进度。

四、审批要求

**（一）办事指南**

各牵头部门要制定“高效办成一件事”完整版和简版办事指南，供企业和群众查阅、下载、打印，并可支持手机APP、二维码等方式查阅。简版办事指南宜印制纸质活页、宣传折页，按要求定位摆放在政务服务中心（便民服务中心），方便企业和群众查阅、索取。

**（二）通用流程**

**1.咨询辅导。**申请人根据本人需求和意愿，可在县政务服务中心（乡镇便民服务中心）咨询辅导区域和一体化政务服务平台智能问答模块提出业务咨询和申报辅导请求。“一件事”牵头部门应当组织联办部门梳理事项咨询辅导知识，确定咨询辅导人员负责提供“一件事”事项申报辅导、材料预审或政策、流程咨询等服务。“一件事”办事场景较为单一、业务简单的，可委托县政务服务中心（乡镇便民服务中心）服务人员实施。咨询辅导人员服务时，应当根据申请人需求一次告知其办理“一件事”所需材料、办理流程、办理时限、注意事项等或申报材料所需补充、完善的所有内容。咨询辅导知识须由“一件事”牵头部门组织联办部门按规定纳入我县12345热线知识库，便于12345热线对外提供相关咨询解答服务。

**2.收件。**申请人可通过政务服务中心“一件事”窗口或一体化政务服务平台“一件事”专栏等申报端口提交申请。

线下提交。“一件事”综合受理窗口工作人员按照统一的申请材料清单和审查要点，通过数据共享、在线核验等方式获取可免提交的电子证照、电子材料，现场收取、核验其他纸质材料原件，判断申请材料是否齐全、是否符合法定形式。材料不齐全或不符合法定形式的，当场一次告知申请人需补正的全部内容，能够当场补正的，指导申请人当场补齐补正；材料齐全且符合法定形式的，当场收件并出具收件回执。“一件事”事项实行容缺受理、告知承诺的，窗口工作人员收件时应当明确告知申请人容缺受理、告知承诺需承担的不利后果，并指导申请人签署相关承诺书。窗口工作人员收件后，应当在2小时内将收取的纸质材料转化为电子材料，连同在线获取的电子证照、电子材料，通过一体化政务服务平台同步推送至各联办部门，同时将纸质材料递送“一件事”事项牵头部门。

线上提交。申请人通过线上提交申请的，由“一件事”综合受理窗口工作人员在2小时内对申请材料（含在线获取的电子证照、电子材料）是否齐全、是否符合法定形式进行审查，通过一体化政务服务平台出具一次告知通知书或电子收件回执。申请材料齐全且符合法定形式的，应当即时将申请材料同步推送至各联办部门。相关业务办理系统尚未按规定与一体化政务服务平台对接的，窗口工作人员在申请材料推送后，即时通知牵头部门组织联办部门从一体化政务服务平台获取申报信息。

**3.受理。**“一件事”各联办部门收到申请材料后，应当在1个工作日内依法作出受理或不予受理决定，实时推送至一体化政务服务平台。予以受理的，出具受理通知书并短信告知申请人受理相关信息，办件计时开始。不予受理的，制作不予受理决定书，列明不予受理的具体理由，交由县政务服务中心（乡镇便民服务中心）发证窗口送达申请人。鼓励推行“一件事”综合窗口收件受理一体化。

**4.审批。**推行“限时并行审批、审批结果互通”。“一件事”各联办部门受理业务申请后，对单事项之间不存在前后置关系的，并联审批、按时办结。单事项之间存在前后置关系的，后置事项联办部门在规定时间内进行容缺预审，先行审查前置事项审批结果以外的材料，收到一体化政务服务平台推送的前置事项联办部门办理结果后，即时作出审批决定。各联办部门须将办理结果在承诺办结时限内线下反馈至县政务服务中心（乡镇便民服务中心）发证窗口，线上实时推送至一体化政务服务平台，并同步依托电子证照制发系统生成电子证照。需要进行联合评审、联合勘验、联合验收的，由“一件事”牵头部门组织相关联办部门实施。企业和群众在“一件事”事项审批决定作出前撤回申请的，相关联办部门应当及时终止审批；需要退还申报材料的，由“一件事”综合受理窗口工作人员统一退还。

**5.送达。**申请人可在“一件事”全流程办结后统一领取办理结果，也可在各单事项办结后分别领取办理结果。县政务服务中心（便民服务中心）发证窗口收到“一件事”各联办部门反馈的办理结果和实体证照后（对于跨层级的“一件事”事项，申请人选择统一领取的，各级联办部门应当在完成审批后一次将相关结果和证照送至或寄递至该事项具体实施层级的发证窗口），应当于当天按照申请人确定的领取方式送达，并及时将送达凭证移交给“一件事”事项各联办部门。申请人需要查看或使用电子证照的，可通过一体化政务服务平台及其移动端“个人中心”模块进行查看或下载。

**6.归档。**申请人提交的申请材料原件由具体实施层级的“一件事”牵头部门统一留存，各联办部门不再保存申请材料原件，直接使用从一体化政务服务平台获取的电子材料进行审批归档，确需纸质材料留档的，将电子材料打印留存。相关部门在对“一件事”联办事项档案、卷宗进行检查、考核时，不得要求联办部门提供原件。

五、职责划分

**（一）县行政审批和政务信息管理局职责：**

1.负责统筹“高效办成一件事”改革，建立跨部门跨层级协同配合机制；

2.负责在国家、省、市“高效办成一件事”指导目录基础上，结合实际梳理发布县级“高效办成一件事”重点事项清单；

3.负责“一件事”平台建设，并与省、市“一件事”平台对接。推动新乡县业务审批系统接入本级“一件事”平台，实现互联互通、数据共享；

4.负责县政务服务中心“一件事”窗口设置，配备相关工作人员和设备，对窗口效能实行监督、考核和管理；

5.负责对新乡县“高效办成一件事”整体工作进行监督考核、评估评价、整改提升。

**（二）“高效办成一件事”窗口人员职责：**

1.按照“高效办成一件事”办事指南，一次性告知申请人申请条件、申报材料和办理时间等；

2.按照“高效办成一件事”办事指南和规定程序，负责线上线下申请“一件事”收件，出具收件回执；

3.将线下收取的“一件事”申报材料转化为电子材料，并对电子材料与纸质材料的一致性负责；

4.通过“一件事”平台将电子材料传输至各联办部门，并确认各联办部门接收情况；

5.收取各联办部门办理结果，通知申请人办理结果领取方式，并负责办理结果的送达。

**（三）“高效办成一件事”牵头部门职责：**

1.负责会同联办部门组建工作专班，制定具体实施方案，细化分解任务，明确时间节点、部门分工和监管责任，确保工作有力有效推进。

2.负责协调相关部门做好流程优化、工作规程和办事指南编制、系统对接、信息共享、联动审批、电子证照应用、业务培训等工作，高效协调解决工作推进中的重点难点问题。

3.负责本部门联办事项的审查审批；负责依据法律法规规章变动和有利于申请人办事原则，动态调整优化“高效办成一件事”办事指南和审查要点。

**（四）“高效办成一件事”联办部门职责：**

1.与牵头部门密切协作，配合牵头部门按时完成事项梳理、流程优化、办事指南编制等各项工作；

2.负责通过“一件事”联办平台接收联办事项申请材料；

3.负责按照办事指南和审查要点对联办事项进行审查审批，并在承诺期限内作出审批决定并反馈办理结果。

六、监督管理

（一）按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，落实监管责任，强化审管衔接，健全监管制度，完善监管规则和标准，实施事前事中事后全链条监管。

（二）建立完善考核评价及奖惩机制，“高效办成一件事”改革推进情况纳入营商环境和年度考核，对工作推进较快、成效显著的，在考核中给予加分。不认真履行职责、工作明显滞后的，予以提醒，对提醒后仍无明显改进的，予以通报，并适时启动问责机制。

（三）建立效果评估机制，县行政审批和政务信息管理局依据事项办理情况、精简优化程度、审批服务质量等对“高效办成一件事”实施监督检查和效果评估。推进“高效办成一件事”好差评和办事体验工作，让企业和群众评判改革成效。

 抄送：县委，县委各部门，县人大，县政协。

 新乡经济开发区管委会，中国农科院新乡试验基地管委会。

 县法院，县检察院。

 新乡县人民政府办公室 2024年12月2日印发